

*Barcelona, abril de 2021*

# MEDIDAS PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS HIGIENICOS SANITARIOS FRENTE AL COVID

**Hotel Barcelona Princess**



## ÍNDICE

### **MEDIDAS ESPECIFICAS PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS HIGIENICOS SANITARIOS FRENTE AL COVID POR DEPARTAMENTO 3**

Dirección/Subdirección.....	3
Cocina.....	7
Cafeterías – Restaurantes.....	8
Recepción.....	10
Pisos - Lencería.....	12
Oficinas.....	17
Recursos Humanos.....	19
Mantenimiento.....	20
Compras.....	21

# MEDIDAS ESPECIFICAS PARA LA REDUCCIÓN DE RIESGOS HIGIENICOS SANITARIOS FRENTE AL COVID POR DEPARTAMENTO

## Dirección/Subdirección

### Requisitos generales para la reducción de riesgos higiénicos sanitarios

El hotel debe de asumir un compromiso firme con la gestión del riesgo, liderando la implementación sistemática de medidas dirigidas a minimizarlo. La gestión del riesgo de medidas dirigidas a minimizarlo. La gestión del riesgo debe de formar parte de todos los procesos del establecimiento, por ello los distintos procesos deben de estar coordinados entre sí.

El hotel, sobre la base de la modificación de la evaluación de riesgos, elaborará un plan de contingencia que debe detallar las medidas concretas que va a adoptar para reducir los riesgos de contagio por COVID-19. Esta actividad preventiva se procurara realizar previa a la vuelta de la actividad.

Por exigencia legal en el proceso de confección de la adaptación de la evaluación de la evaluación de riesgos y en los protocolos de seguridad y salud resultantes, deben de ser consultados los delegados de prevención o los representantes de los trabajadores, aunque sería conveniente que este plan de contingencias fuera fruto del consenso entre la empresa y el comité de salud o seguridad (o el comité de gestión en su defecto).

### **Recursos materiales**

El hotel debe de establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos, de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e mascarillas, guantes).

El Hotel debe de considerar las restricciones que puedan existir para el aprovisionamiento de recurso materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades

distintas a las inicialmente propuestas, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores, que sean factibles.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité de gestión deberá de analizarlo y registrarlo para salvaguarda de la organización turística y de sus empleados ante las autoridades competentes pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

### **Medidas generales**

El hotel debe:

- Planificar las tareas y procesos de trabajo de tal forma que se garantice la distancia de seguridad establecida por las autoridades sanitarias, la disposición de los puestos de trabajo , la organización de la circulación de personas y la distribución de espacios (mobiliario i, estanterías, pasillos, etc.) en el centro de trabajo debe de adaptarse si fuera necesario. En caso de imposibilidad, se tomaran las medidas alternativas para evitar el riesgo de contagio por contacto. En caso de que existan turnos, estos deben de planificarse siempre que sea posible de forma que se concentren siempre los mismos empleados en los mismos grupos de turnos. Igualmente si la personal precisa cambiarse de ropa, debe habilitarse un espacio que permita también asegurar dicha distancia de seguridad o establecer aforo máximo en los vestuarios de personal, si los hubiere. Además, se debe de mantener el distanciamiento interpersonal en reuniones internas.
- Evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente el COVID-19 y deberá determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.
- Si no se puede asegurar la desinfección del método de control horario con contacto (huella, dígitos) en el caso de que lo hubiere, debe de implementar un método de control horario que evite el uso de una misma superficie por parte de distintos empleados. En caso de que se opte por la desinfección tras cada uso, debe de asegurarse la disponibilidad de una solución desinfectante.
- Asegurar la adecuada protección de los empleados, facilitando el lavado de manos con agua y jabón y, si esto no es posible, el uso de una solución desinfectante.
- Facilitar tiempo y medios pala la correcta higiene de manos.

- Proporcionar EPIS adecuados previa evaluación de riesgos laborales. En caso de que algún servicio se encuentre subcontratado, el hotel supervisara que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios.
- Establecer normas de uso de las instalaciones en las que se desarrolla el trabajo y los espacios compartidos para mantener la distancia de seguridad (p.e en ascensores, comedores, accesos y zonas comunes, vestuarios).
- Proceder a la ventilación, al menos diariamente y con mayor frecuencia siempre que sea posible, de las distintas áreas del establecimiento.

Además:

- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deberán de garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.
- El hotel debe determinar, en función del uniforme, el tipo de limpieza y su frecuencia de lavado. Dado que el uniforme solo se debe utilizar durante la jornada laboral, se recomienda que el establecimiento se haga cargo del lavado de ropa de trabajo del personal junto con la lencería propia, debiendo asegurar la limpieza de la misma a una temperatura >60°C. En el caso de que el lavado del uniforme del personal se haga en el domicilio del personal, el establecimiento debe informar a los empleados de que el lavado debe realizarse a >60°C. La ropa de trabajo debe introducirse en una bolsa cerrada si el personal la transporta al domicilio. En aquellos casos que los uniformes no puedan ser lavados a dicha temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección,
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y en general EPI que utilicen y quedar registro de esta formación.

## **1. Medidas de protección personal**

### **Instalaciones para uso del personal**

#### Comedores, cantinas, locales de ocio o descanso

En caso de habilitar comedor de personal, se deben implementar las medidas que aseguren la distancia de seguridad mientras se utiliza estableciendo un aforo máximo.

Igualmente se debe de regular el uso de las salas de comedor, salas de descanso, cantinas, etc. Estableciendo el aforo de las mismas que permitan guardar la distancia mínima de seguridad y así como un estado óptimo de higiene.

Para asegurar esto, podrán adaptarse medidas como:

- Aumentar los turnos de comida, el número de pausas, alternar las mismas, etc., para que durante las mismas coincida el menor número posible de personas. Esto puede conllevar a ajuste temporal de su duración o su distribución.
- Retirar las sillas en nº suficiente para asegurarse con las que quedan que se respetan la distancia de seguridad.
- Colocar carteles que recuerden el lavado de manos antes y después de pulsar los botones en las máquinas de vending y café.

## **2. Medidas informativas**

El hotel debe de instar a empleados y trabajadores a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y debe proporcionar a su personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.

## **3. Requisitos generales**

- El hotel debe determinar los aforos de los distintos espacios comunes.
- El establecimiento debe velar por que los clientes respeten la distancia de seguridad.
- El establecimiento debe prestar una especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común.
- Si no se puede garantizar la distancia de seguridad en este tipo de instalaciones, se recomienda cerrar la instalación temporalmente y ofrecer otras alternativas a los clientes (p.e tablas de ejercicios para realizar en zonas exteriores).

## Cocina

### Requisitos servicio de Cocina

Se debe tener implementado un sistema de APPCC actualizado de acuerdo al contexto COVID-19.

Además:

- Se colocará un cartel, preferentemente plastificado, en el cual se explicará la forma correcta de higienizarse las manos según indicaciones de la OMS de ahora en adelante
- Disponer de solución hidroalcohólica o en su defecto acceso continuado a agua y jabón. Uso de papel para el secado de manos.
- Accionamiento y cierre del grifo se realizará con el codo o con pedal.
- Higienización de elementos de uso compartido cada vez que sean utilizados.
- Sectorizar las zonas de trabajo para mantener las distancias entre partidas en la cocina. Marcar en el suelo ésta sectorización.
- Uso de equipos de protección (mascarilla, pantalla,...) adecuado al riesgo si no se puede mantener la distancia de seguridad.
- Mantener el flujo continuo de ventilación y renovación de aire.
- No consumir alimentos en la cocina.

### **Medidas específicas de higiene**

- La cocina se higienizará profundamente al final de cada servicio.
- Periódicamente se irán limpiando las superficies.
- Todos los utensilios deben ser lavados en el lavavajillas ( $T^{\circ} > 80^{\circ}$ ) salvo aquellos cuyas dimensiones no lo permitan. Estos deben ser higienizados con productos/soluciones avaladas por el Ministerio de Sanidad.
- Higienizar periódicamente puertas, comandos, asas, mangos... de:
  - Hornos

- Ronners
- Freidoras
- Lavavajillas
- Cocinas
- Microondas
- Elementos de uso compartido

## Cafeterías – Restaurantes

### Requisitos servicio de cafetería/restaurante

#### 1. Requisitos generales

El establecimiento debe remitirse “Medidas para la reducción de contagio por el coronavirus SARS-Cov-2 en servicios de restauración” (ICTE, 2020), de aplicación al servicio de cafetería/restaurante.

#### 2. Tipología de servicio

La elección de la tipología/s de servicio debe tener como objetivo reducir la manipulación y la intervención del cliente para prevenir riesgos de contagio.

El **Restaurante N1** estará abierto sólo para servicio de desayuno. Horario de 7:00hrs a 11:00hrs. En este caso en concreto, se implementará la tipología de **buffet asistido** con pantalla de protección, a través de emplatados individuales y/o monodosis tapados (también con pantalla de protección), etc. Se establecerá, mediante vinilos en el suelo, las distancias de seguridad para la correcta realización del servicio.

También deben eliminarse de todas las tipologías de servicio elementos y equipamientos de uso común (vinagreras, saleros, aceiteras, maquinas de bebidas, azucarillos, etc.) y cualquier elemento decorativo.

En cuanto a la cafetería – **Corner Bar**, se deberá eliminar cualquier alimento no envasado que se encuentre en la barra. Los alimentos deben encontrarse protegidos permanentemente. En un inicio, sólo se servirá bebidas y comida fría en horario de 9:00hrs hasta 23:00hrs.

El establecimiento establecerá, atendiendo a sus instalaciones, un itinerario sugerido o predefinido para evitar aglomeraciones en determinadas zonas y prevenir el contacto entre clientes.

El servicio de room service el camarero, si entra en la habitación, debe hacer uso de guantes al acceder a la misma tanto para servir como para retirar el servicio. Servicio en frío de 6:00hrs a 23:00hrs.



Además:

- El camarero debe llevar mascarilla si no puede mantener la distancia de seguridad con el cliente.
- Higienización de manos después de cualquier contacto con superficies.
- Disponer de una bandeja por camarero, higienizar en cada cambio si no es posible.
- Todo el material de vajilla (incluidas bandejas y campanas cubreplatos) se higienizarán mediante lavavajillas.
- Otorgar a cada camarero un conjunto de mesas, controlando que el cliente no haga uso arbitrario del equipamiento, y haciéndose cargo de la limpieza de mesas y sillas (trapo, desinfección, papelera móvil) entre un cliente y otro.
- Mantener el flujo continuo de ventilación y renovación de aire.
- Los camareros deben llevar el pelo correctamente recogido durante todo el servicio para evitar mechones que inciten a tocarse la cara.
- Se recomienda que el cobro lo realice únicamente una persona, si no es así, extremar la higiene en cada cobro. Priorizar el pago con tarjeta.
- Mostrar cartelería informando al cliente de pautas de higiene y desinfección para que las respete, indicando claramente que no se puede ocupar una mesa o silla sin que el personal del establecimiento lo acomode.
- Acotar el aforo con cordones, cintas, marcando el suelo u otros elementos cuando las autoridades competentes lo permitan.
- Se debe definir un protocolo para la retirada de residuos, del que se informara al cliente.

## Recepción

### Requisitos servicio de recepción y acogida

Debe cumplirse con las siguientes medidas preventivas:

- Debe determinarse el aforo máximo de la zona de recepción y establecer las medidas necesarias para asegurar el distanciamiento entre clientes y con los empleados. Si no puede mantenerse la distancia de seguridad con los empleados en recepción, se recomienda la instalación de elementos físicos que aseguren la protección del personal de recepción, de fácil limpieza y desinfección. Si tampoco se dispone de dichos elementos físicos el personal debe utilizar equipo de protección como mascarilla y pantalla.
- Se instalarán en el mostrador, mamparas de protección entre trabajador y cliente.
- Se establecerá una zona para cada trabajador intentando, en medida de lo posible, no compartir materiales. De lo contrario, se desinfectará después de cada uso.
- Para agilizar el proceso y reducir al máximo el contacto con el cliente, se implementará el proceso de pre-check in online (facilitar información previamente). Pendiente tema tarjetas de crédito máquina o no.
- Se debe de evitar compartir bolígrafos. Si se presta, se deben de desinfectar tras su uso.
- En la zona de recepción y acogida se debe contar con solución desinfectante.
- Debe de asegurarse la distancia mínima de seguridad entre clientes y fijar de manera visible marcadores de distancia para evitar aglomeraciones, estableciendo carriles hacia zonas nobles o habitaciones.
- Debe de fomentarse el pago con tarjeta u otros medios electrónicos. Esto es aplicable a todos los servicios de alojamiento.
- Debe de desinfectarse el TPV tras cada uso en que exista contacto. En cada turno, habrá un TPV custodiado por el mismo trabajador, que desinfectará después de cada uso.

- Los mostradores deben de limpiarse y desinfectarse al menos diariamente, considerando la mayor o menor afluencia de clientes. De este modo, se mantendrá la zona de trabajo despejada, únicamente con ordenadores, el resto de materiales estará depositado en los cajones.
- En el caso de que existan tarjetas o llaves, estas deben de depositarse en un recipiente con desinfectante al finalizar la estancia o tras cada uso si se depositan en recepción.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso (p.e teléfono) deberá de limpiarse y desinfectarse al inicio y final de la jornada laboral, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.

Se recomienda la colocación de alfombras desinfectantes en la entrada de los establecimientos.

La asignación de las habitaciones se realizara garantizando las medidas higiénicas de desinfección requeridas.

Cuando el personal preste servicio de transporte de equipaje del cliente deberá realizarse en condiciones de seguridad. Para ello el personal dispondrá de guantes desechables y/o toallitas desinfectantes para limpiar asas, manillas, etc.

El servicio de aparcacoches no estará disponible.

#### Ascensores

Se debe determinar e informar a los clientes de la capacidad máxima en ascensores. Se aplicara la norma de no compartirse entre personas de diferentes unidades familiares, salvo se haga uso de mascarillas.

Se establecerá un circuito de entrada y salida a los ascensores.

#### Business Center

Quedarán 3 ordenadores en funcionamiento, ubicados en V para evitar contacto entre clientes. Se protegerán los teclados con fundas para facilitar su posterior limpieza. Dispondrán de producto desinfectante individual para aplicar antes y después de cada uso por parte del cliente. Habrá un cartel informativo con las normas específicas de uso.

#### Piscinas

Las piscinas permanecerán abiertas con las medidas de seguridad establecidas de 2 metros entre cada tumbona. No se ofrecerá ningún tipo de servicio de comida ni

bebida. Contaremos de una persona controlando los accesos, desinfectando las zonas de contacto y analizando el estado del agua cada hora.

## **Pisos - Lencería**

### **Requisitos específicos para el área de pisos y limpieza**

El área de pisos y limpieza debe de utilizar un equipo de protección individual adecuado dependiendo del nivel de riesgo de cada situación. Como mínimo, el personal debe de usar mascarilla, en caso que no se pueda garantizar la distancia de seguridad, y guantes.

Se recomienda el cambio de guantes para la limpieza de cada habitación.

Tras cada limpieza los materiales empleados y los equipos de protección utilizados se desecharan de forma segura, procediéndose posteriormente al lavado de manos, se habilitaran cubos con tapa para su depósito y posterior gestión. Además todas aquellas herramientas utilizadas por el personal (tablet, llaves, etc) deberán ser desinfectadas.

Los guantes y mascarillas deben desecharse en función de su vida útil y las condiciones en las que se utilicen.

El personal del área de lencería, utilizará guantes largos, mascarilla, en caso que no se pueda garantizar la distancia de seguridad, y bata como medidas de protección.

El briefing para el personal de limpieza se realizará una vez a la semana (y no cada día como hasta ahora). Para ello se adaptará un salón (Estrella de mar) donde se ubicará el despacho provisional para la Gobernanta. Se establecerá horario para una entrada escalonada, para evitar congestión en vestuarios.

En caso de que los servicios aquí descritos estén subcontratados, la empresa principal supervisara que el personal cuenta con los equipos de protección individual necesarios y actúa bajo los procedimientos establecidos.

### **1. Requisitos de Servicio**

#### **1.1 Alojamiento**

Las habitaciones, de forma específica, deben cumplir con los siguientes requisitos:

- Debe analizarse la reducción de textiles (incluidas alfombras) en la habitación, objetos de decoración y ammenities para actuar de acuerdo al plan de contingencia definido.

Se quitarán los cuadrantes, los faldones y se usará fundas plastificadas para las almohadas. No se pondrán albornoces en las habitaciones, sólo se darán bajo petición de cliente. Se sustituirán los vasos de cristal por otro material de un solo uso.

- Las mantas y almohadas en los armarios deben de estar protegidas. Las mantas se guardarán en los armarios embolsadas a disposición del cliente. En caso que sean usadas, se llevaran a lavandería para su posterior limpieza.
- Si se dispone de secador de pelo en la propia habitación se debe limpiar (incluido el filtro) a la salida del cliente.
- Las perchas en caso de que no se ofrezcan precintadas, deben ser desinfectadas a la salida del cliente.
- Debe de limitarse el servicio de plancha. No se ofrecerá servicio de único de planchado. Sólo se podrá realizar el servicio en caso que se solicite lavado + planchado.
- Se recomienda eliminar la papelera de la habitación con el fin de que cualquier pañuelo, mascarilla, etc. se concentre única papelera con tapa, doble bolsa y accionamiento no manual, minimizando los riesgos de transmisión y de manipulación.

## **2. Requisitos de limpieza y desinfección**

### **2.1 Plan de limpieza**

El establecimiento debe de adaptar su plan de limpieza y desinfección teniendo en cuenta la evaluación de los riesgos identificados. El plan debe de considerar como mínimo:

- Un incremento de las frecuencias de limpieza y repasos, especialmente en las zonas de mayor contacto (superficies, pomos, lavabos, grifería, manivelas, ascensores, mostrador de recepción, puertas llaves/tarjetas de habitaciones, teléfonos, mandos a distancia, botón de descarga de wc, barreras de protección, control de climatización, secador, dispositivos de control horario, maquinas de gimnasios, barandas, carta de room service, minibar, perchas, etc.). De forma específica debe desinfectarse la zona de trabajo de los empleados al finalizar su turno (p.e mostrador de recepción, caja, etc.)

- La ventilación/aireación diaria de las zonas de uso común en la que haya habido clientes.
- La limpieza de superficies con productos desinfectantes.
- El uso de productos de limpieza desinfectantes en condiciones de seguridad, por ejemplo dilución recién preparada de lejía (concentración de cloro 1 g/L, preparada con dilución de 1:50 de lejía de concentración 40-50 gr/L). También son eficaces concentraciones de etanol 62-71% o peróxido hidrogeno al0.5% en un minuto. Pueden emplearse otros métodos alternativos autorizados, pero en todo caso debe asegurarse la eficacia de los desinfectantes que se usen y ser utilizados de acuerdo a las fichas de datos de seguridad de los productos.
- La limpieza de las habitaciones en condiciones de seguridad.

Los carros de limpieza deben limpiarse y desinfectarse tras cada cambio de turno en el que se hayan utilizado.

La recogida de papeleras de zonas de uso común debe realizarse en condiciones de seguridad, de forma que las bolsas cerradas/selladas y sean trasladadas al punto de recogida de residuos.

Debe quedar registro diario de las limpiezas. Se implementarán nuevos procedimientos, los cuales estarán incluidos en la herramienta Thakys que utiliza el personal, para tener un registro diario de las tareas a realizar.

En el plan de contingencia deberá de determinar el impacto de las medidas de limpieza necesarias en la planificación y organización del trabajo por la especial trascendencia en este contexto de esta área.

## **2.2 Requisitos en la limpieza en habitaciones**

La limpieza de las habitaciones en el contexto COVID-19 debe contemplar de forma específica el aireado de la habitación, el remplazo de toallas y de lencería de cama. Todo ello, atendiendo a las frecuencias establecidas según la categoría hotelera. Además, se prestara especial atención a lo siguiente:

- Limpieza de paredes, suelos, techos, espejos y ventanas, muebles, equipos y elementos decorativos y funcionales.
- Limpieza de cualquier superficie o equipamiento con un alto nivel de uso/contacto.

Se debe definir una sistemática para evitar la contaminación cruzada, poniendo la ropa limpia únicamente tras la limpieza y desinfección de la habitación. La ropa sucia debe de introducirse en bolsas antes de depositarla en los carros de limpieza. Tanto los carros como las jaulas de limpieza deberán estar protegidos con tela para evitar rotura de las bolsas.

Se debe evitar prestar el servicio de minibar en la habitación si el establecimiento no puede garantizar su limpieza entre clientes. No se ofrecerán productos dentro del minibar.

El personal del área de pisos y limpieza no accederá a prestar servicio en las habitaciones sin que el/los clientes salgan de la habitación, excepto circunstancias excepcionales. Se informará anticipadamente a la clientela de estas medidas.

La norma “ISO22483 Turismo y Servicios Relacionados-Hoteles-Requisitos para la Prestación del Servicio” detalla requisitos de calidad en el proceso de limpieza de habitaciones.

### **2.3 Limpieza de textiles**

Se deben de cumplir con los siguientes requisitos:

- Los textiles “sucios” debe de recogerse, meterse en una bolsa y cerrarla hasta su tratamiento en la lavandería.
- Se debe de evitar sacudir los textiles sucios. En el caso de lencería, debe evitarse depositarla en el suelo de la habitación o baño.
- Tras la manipulación de textiles “sucios” el personal debe de lavarse las manos.
- Los textiles “sucios” deben lavarse a  $>60^{\circ}\text{C}$ . Si el servicio de lavandería se encuentra externalizado debe de informarse al proveedor del servicio de la temperatura mínima exigida.
- El hotel debe determinar, en función del uniforme, el tipo de limpieza y su frecuencia de lavado. Dado que el uniforme solo se debe utilizar durante la jornada laboral, se recomienda que el establecimiento se haga cargo del lavado de ropa de trabajo del personal junto con la lencería propia, debiendo asegurar la limpieza de la misma a una temperatura  $>60^{\circ}\text{C}$ . En el caso de que el lavado del uniforme del personal se haga en el domicilio del personal, el establecimiento debe informar a los empleados de que el lavado debe realizarse a  $>60^{\circ}\text{C}$ . La ropa de trabajo debe introducirse en una bolsa cerrada si el personal la transporta al domicilio. En aquellos casos que los uniformes no

puedan ser lavados a dicha temperatura, se deberá proceder a una adecuada desinfección,

### Vestuarios y aseos

Se debe disponer de las medidas pertinentes para mantener la distancia de seguridad y reforzar las medidas de limpieza.

De acuerdo a la orden SND/386/2020, de 3 de mayo, los aseos de uso común deben limpiarse y desinfectarse como mínimo 6 veces al día además de contar con dispensadores de papel de secado o secador de manos. Deben evitarse las toallas, incluso de uso individual y limpiarse las manos al menos 6 veces al día.

- Debe asegurarse la reposición de consumibles (jabón, toallas de papel...)
- Los dispensadores de papel, gel y jabón deben de limpiarse periódicamente, atendiendo su nivel de uso.

El establecimiento debe prestar una especial atención a la limpieza y desinfección de las zonas de uso común.



## Oficinas

### Medidas de protección personal

El personal debe de conocer el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

Concretamente, el personal debe:

- Contar con una información clara e inteligible, formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Evitar el saludo con contacto físico, incluido dar la mano tanto al resto del personal como a los clientes. Se debe de respetar la distancia de seguridad siempre que sea posible.
- Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar mascarilla y las características de esta en función de la tarea a desarrollar (p.e higiénica, quirúrgica), así como el tiempo de uso de acuerdo con sus características.
- Tirar cualquier desecho de la higiene personal-especialmente, los pañuelos desechables de forma inmediata a las papeleras o contenedores habilitados y con accionamiento no manual.
- Lavarse minuciosamente las manos tras estornudar, sonarse la nariz o toser o tocar superficies potencialmente contaminadas (dinero, cartas del establecimiento, etc.). No obstante, debe adaptarse el protocolo de limpieza de manos atendiendo a las características de la instalación, por ejemplo cuando por las características físicas del edificio, no sea posible que el personal se lave las manos periódicamente. En este caso, se deberá asegurar el uso de solución desinfectante.
- Desinfectar frecuentemente, a lo largo de la jornada laboral, los objetos de uso personal (gafas, móviles, etc.) con agua y jabón cuando sea factible o, cuando no sea posible con una solución desinfectante, así como los elementos del puesto de trabajo (pantalla, teclado, ratón, etc.) Para la desinfección de equipos electrónicos se deben de utilizar productos específicos, aplicados con un paño, o toallitas desinfectantes especiales.

- No compartir equipos de trabajo o dispositivos de otros empleados. En caso de que exista alternancia en el uso de determinados equipos o dispositivos, el hotel debe de establecer pautas de limpieza y desinfección entre uso y uso para la reducción del riesgo de contagio.
- El equipo informático y cualquier otro elemento de uso (p.e teléfono) deberá de limpiarse y desinfectarse al inicio y final de la jornada laboral, recomendándose disponer de auriculares y cascos de uso individual.
- En todas las actividades se deben respetar las distancias de seguridad interpersonal. Para ello y cuando sea necesario, se deberá realizar el correspondiente control de aforos. En caso de que no sea posible, deberán de garantizarse las medidas y equipos de protección necesarios.

### **Medidas informativas**

El establecimiento debe informar al cliente antes de la confirmación de reserva de las condiciones de servicio y medidas de prevención establecidas para su aceptación.

El hotel debe de instar a empleados y trabajadores a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y debe proporcionar a su personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.

En caso de habitaciones compartidas por personas que no conformen una unidad familiar, debe ser el comité de seguridad y salud/riesgos el que determine las medidas adecuadas atendiendo a la tipología de clientes.

### **Requisitos de Eventos**

Cuando la autoridad competente permita la celebración de eventos y sin perjuicio de lo que se establezca al efecto, cada establecimiento debe definir las zonas en las que se pueden celebrar eventos, atendiendo a la evaluación de riesgos realizada.

Los eventos deben de diseñarse y planificarse de tal forma que puedan controlarse los aforos y respetar las distancias mínimas de seguridad entre personas a la llegada, en las pausas, entre los servicios de comida y bebida y a la terminación del evento. En caso de que la distancia de seguridad no pueda asegurarse, se debe portar mascarilla.

Se debe valorar la distribución de material de reuniones (papel, bolígrafo, aguas, etc.)

## Recursos Humanos

### Medidas generales

- Evaluar la presencia en el entorno laboral de trabajadores vulnerables frente el COVID-19 y deberá determinar las medidas específicas de seguridad para este personal.
- Debe formarse a los trabajadores sobre el correcto uso y mantenimiento de mascarillas, guantes y en general EPI que utilicen y quedar registro de esta formación.

El personal debe de conocer el plan de contingencia diseñado y, de forma específica, sus responsabilidades en el marco de la gestión del riesgo.

Concretamente, el personal debe:

- Contar con una información clara e inteligible, formación específica y actualizada sobre las medidas específicas que se implanten.
- Atender al resultado de la evaluación de riesgos de cada puesto de trabajo, que determinará la obligatoriedad o no de utilizar mascarilla y las características de esta en función de la tarea a desarrollar (p.e higiénica, quirúrgica), así como el tiempo de uso de acuerdo con sus características.

### Medidas informativas

El plan de contingencia, elaborado por el comité de seguridad y salud/gestión, debe de ser comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento, a los proveedores y a los clientes de las medidas que les afecten diariamente y que deban aplicar (p.e uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)

El hotel debe de instar a empleados y trabajadores a colaborar en el cumplimiento de las medidas que se desprendan del plan de contingencia y debe proporcionar a su personal la información necesaria relativa a las medidas preventivas e higiénicas y para el uso adecuado del material de protección.

En cuanto a los proveedores de servicios externos del alojamiento, debe de informarse a los mismos sobre las medidas en materia de prevención aplicables que se hayan establecido.

## **Mantenimiento**

### **Plan de mantenimiento preventivo**

Debe disponerse de un protocolo para que el personal de mantenimiento entre en las habitaciones mientras el cliente se encuentre en la habitación solo en caso estrictamente necesario.

Este protocolo debe contemplar al menos lo siguiente:

- Distancia de seguridad entre el trabajador y cliente de 2m.
- El personal de mantenimiento debe protegerse con el equipo de protección personal que determine el resultado de la evaluación de riesgos del puesto.
- Una vez finalizada la asistencia o reparación, el personal desechará los EPI de acuerdo a lo definido en el plan de contingencia, y se lavará posteriormente las manos. Si el cliente se encuentra en la habitación porque sea necesaria su presencia, se debe instar al mismo a ponerse la mascarilla mientras el personal de mantenimiento permanezca en la habitación siempre que no pueda asegurar la distancia mínima de seguridad.
- Higienización de todas las herramientas en finalizar la asistencia realizada.
- Evitar cualquier contacto físico.

De forma específica, debe de revisarse el sistema de aire acondicionado periódicamente, especialmente la limpieza de filtros y rejillas.

## Compras

### Recursos materiales

El hotel debe de establecer las acciones necesarias para aprovisionarse de los recursos necesarios previstos, de acuerdo al resultado de la evaluación de riesgos y el plan de contingencia diseñado, teniendo en cuenta en todo caso las recomendaciones de las autoridades sanitarias (p.e mascarillas, guantes).

El Hotel debe de considerar las restricciones que puedan existir para el aprovisionamiento de recurso materiales y las limitaciones de servicios que se pudieran derivar de dichas restricciones, valorando en su caso otras posibilidades distintas a las inicialmente propuestas, siempre consensuadas con la representación legal de los trabajadores, que sean factibles.

En caso de que en algún momento se detecte falta de recursos materiales, el comité de gestión deberá de analizarlo y registrarlo para salvaguarda de la organización turística y de sus empleados ante las autoridades competentes pudiendo analizar y proponer recursos y medidas alternativas.

### Medidas informativas

El plan de contingencia, elaborado por el comité de seguridad y salud/gestión, debe de ser comunicado a los representantes de los trabajadores (si los hubiere), a los empleados para su adecuada puesta en marcha y mantenimiento, a los proveedores y a los clientes de las medidas que les afecten diariamente y que deban aplicar (p.e uso de mascarilla, lavado de manos, distancia de seguridad, etc.)

En el propio establecimiento, las medidas informativas deben de contemplar:

- Carteleria con medidas preventivas implantadas en el centro y pautas a seguir por los clientes.
- Indicación de posiciones respetando la distancia de seguridad con marcado o medidas alternativas (p.e en recepción, a la entrada al restaurante, etc.).
- Información sobre los centros de asistencia sanitaria, bomberos, policía local y nacional en la zona, con horarios y teléfonos de atención de emergencias y su ubicación.

La señalética dispuesta debe encontrarse en al menos una lengua extranjera (considerando el país/países de origen de los clientes).

## Actualización Abril de 2021

Hay que llevar siempre mascarilla, menos en dos excepciones:

1. Si dispones de despacho propio, con puerta cerrada
2. Si hay que hacer un gran esfuerzo físico

En los demás casos, siempre hay que llevar la mascarilla puesta, aún guardando la distancia de seguridad, o teniendo mamparas u otros sistemas de separación.

Siguiendo la última actualización <<http://hw06.dinserver.com/hosting/geseme.com-web/err/faqmascareta2.pdf>> de protocolos oficiales de la Generalitat debe tener en cuenta lo siguiente:

Es necesario que las empresas garanticen todas las medidas de protección para las personas trabajadoras. **En empresas no abiertas al público, una vez la persona trabajadora esté en su lugar de trabajo** (sentada y / o haciendo una tarea que no comporte movilidad) **y con todas las medidas necesarias, puede prescindir de la mascarilla aunque sigue siendo recomendable.**

En cambio, será obligatoria para todos los desplazamientos que se realicen en el interior del centro de trabajo (entradas, salidas, lavabo...) También se podrá prescindir de la mascarilla en aquellos trabajos que impliquen un gran esfuerzo físico, independientemente de si se llevan a cabo en el interior o en el exterior (por ejemplo, en trabajos vinculados a la construcción) y siempre que se pueda garantizar su seguridad y salud.